Questions / Réponses

1. **Les données inscrites sur la cartes sont erronées (nom, prénom, photo).**
Passer en agence commerciale à partir de fin décembre sauf urgence.

2. **J'ai reçu une carte qui n'est pas la mienne.**
La ramener en agence commerciale pour un échange.

3. **Je n'ai pas reçu ma carte ModaPass'.**
Envoyer un mail sur la boîte contact, nous ferons des recherches.

4. **Je n'arrive pas à valider avec ma carte sans contact.**
Vérifier qu'un contrat est bien chargé sur la carte. Si oui, passer en agence commerciale.

5. **Ma carte ne fonctionne pas.**
Passer en agence commerciale.

6. **Que dois-je faire de mes tickets papier ?**
Les utiliser avant fin juin 2011.

7. **Que dois-je faire de ma carte nominative SEMTAO actuelle ?**
S'il reste des tickets papier, la conserver le temps de finir les tickets, sinon la jeter.

8. **J'ai un contrat 10 VOY/30 VOY et je veux voyager avec une tierce personne.**
Ce n'est pas possible avec une carte ModaPass' car elle est personnelle. Dans ce cas, acheter des tickets papier.

9. **Je veux acheter un 30 VOY et en donner 10 à chacun de mes 3 enfants.**
Ce n'est pas possible avec une carte Moda Pass' car elle est personnelle. Dans ce cas, acheter des tickets papier.

10. **Ma carte ModaPass' peut elle permettre de justifier mon profil en utilisant des tickets papier.**
Non, ce n'est pas possible. En cas de contrôle, présenter le titre validé et la carte nominative.

11. **J'ai un abonnement en cours, dois-je passer sur ModaPass' ?**
Demander la carte sur laquelle nous chargerons votre contrat (la carte est gratuite jusqu'au 31/01/11) en échange des tickets papier restant en votre possession.

12. **Si je perds mon justificatif de carte déclarative, que se passe t-il ?**
Si vous le perdez nous ne serons pas en mesure de reconstituer votre carte à l'identique.

13. **J'habite en dehors de l'AgglO, puis-je bénéficier d'une carte Moda Pass' ?**
Si vous voyagez régulièrement sur le réseau Tao, cette création est conseillée quelque soit votre lieu de résidence.

14. **J'ai une carte Moda Pass' émise par Ulys avec des titres Tao dessus, que se passera-t-il si je la perds ?**
Rendez vous en agence Ulys pour une demande de duplicata. Un justificatif vous est remis à présenter en agence Tao pour reconstitution des titres sur le nouveau support ModaPass'.

15. **Mon dépositaire n'a pas pu me vendre de titre sur ma ModaPass'.**
Les dépositaires seront équipés au fur et à mesure à partir du 15 décembre.

16. **Vous allez me fliquer avec ma carte ?**
Nous respectons le cadre fixé par la CNIL et nous limitons à des études statistiques. Aucun risque de flicage.
Vous avez la possibilité de demander une carte déclarative (en dehors des ABO année)

17. **Je veux acheter des titres pour mes enfants qui ont une carte Moda Pass'.**
Avec la carte présente : sur tous les canaux de vente (agence, DAT).
Sans la carte : à partir de début 2011, en agence.

18. **Dans le mode d'emploi (disponible pour la clientèle à partir du 01/12/10 dont vous aurez un exemplaire dans vos boîtes), vous aurez réponse à :**
Les 2 types de carte : nominative et déclarative - La durée de vie du support
Les canaux de distribution des titres papier et titres sans contact
Le prix des cartes à la vente et en SAV - Comment et où recharger la carte ModaPass'
Comment valider la carte ModaPass' - Les problèmes de validation
Comment connaître le contenu de la carte
Les modalités du contrôle des cartes sans contact

TAO le Réseau de l'AgglO